

ABSTRAK

Transformasi digital yang dilakukan Telkomsel juga mengalami berbagai tantangan dalam perjalanannya. Sebagai market leader di industri telco di Indonesia dengan jumlah karyawan, pelanggan dan aset yang besar dan tersebar di berbagai pulau di Indonesia, hal ini dapat menjadi tantangan dalam proses transformasi digital yang sedang berjalan di Telkomsel.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang menjadi tantangan dan menganalisis faktor tantangan yang paling dominan dalam proses transformasi di Telkomsel terkhusus pada *Network Services Management Group* (NSM Group).

Dengan mengetahui faktor dominan yang menjadi tantangan transformasi digital yang muncul, diharapkan unit NSM Group dapat mempersiapkan strategi yang tepat untuk membantu mempercepat dan mengoptimalkan proses transformasi yang sedang berlangsung.

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh pegawai Telkomsel unit NSM Group dengan jumlah 987 pegawai. Berdasarkan hasil perhitungan, jumlah sampel yang digunakan adalah 284,64 yang dibulatkan menjadi 285 responden.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan pendekatan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode *exploratory factor analysis* untuk menggali semua faktor yang menjadi tantangan transformasi digital secara umum dan menspesifikasikannya di unit NSM Group. Pada penelitian ini di peroleh di peroleh 43 (empat puluh tiga) indikator yang dijadikan inputan dalam proses analisa faktor berdasarkan studi literatur dan dokumen internal Telkomsel. Selanjutnya dilakukan rotasi dan faktorisasi, penentuan jumlah faktor, pengecekan hubungan antar faktor, interpretasi faktor dan terakhir penamaan faktor.

Dari hasil faktorisasi diperoleh beberapa faktor yang menjadi tantangan dalam transformasi digital Telkomsel di NSM Group antara lain pertama, Teknologi Digital. Teknologi Digital diharapkan mampu mempercepat proses transformasi digital yang saat ini sedang berjalan namun hal itu sejalan dengan kebutuhan akan biaya investasi yang sangat besar. Kedua, *Objectif Key Result* (OKR). Penilaian yang kurang objektif pun berpotensi menyebabkan *performance score* tidak dapat dijadikan sebagai acuan yang tepat pada proses transformasi digital sehingga menimbulkan ketidakpuasan karyawan dan pada akhirnya berdampak pada tidak tercapainya target dan tujuan perusahaan dalam proses transformasi. Ketiga, *Digital Culture*. *Culture* menjadi bagian penting dalam proses transformasi namun untuk merubah kebiasaan itu tidaklah mudah karena *Culture* adalah proses yang terbentuk dalam waktu yang cukup lama. Keempat, *Agile*. Dengan jumlah karyawan yang besar dan tersebar di seluruh Indonesia, NSM Group diharapkan dapat adaptif, responsif dan fleksibel dalam proses kerjanya, dan ini tidaklah mudah karena ini dapat berbenturan dengan proses di organisasi yang saat ini sudah berjalan. Kelima, Inovasi. Dalam melakukan inovasi terutama di perusahaan

yang besar tidaklah mudah. Dukungan moral dari pimpinan diperlukan untuk dapat memaksimalkan penggunaan inovasi yang diukur berdasarkan kebutuhan dan nilai ekonominya. Produk dan layanan yang digunakan pelanggan saat ini membuat pengalaman pelanggan apakah menjadi lebih baik dan menjadi prioritas utama dalam proses transformasi digital menjadi faktor tantangan keenam, yakni *Customer Centric*. Ketujuh, *Digitalization*. Mengubah proses bisnis menjadi lebih efisien, produktif, dan menguntungkan dengan melakukan digitalisasi juga perlu memperhatikan aspek legalitas dan sekuritas karena semuanya sudah dalam bentuk digital dan dapat diakses secara bersama-sama. Kedelapan, *Open Mindset*. Tantangan terendah dari hasil analisa faktor pada penelitian ini yang menunjukkan bahwa Karyawan NSM Group telah cukup terbuka terhadap hal atau ide baru yang berbeda dengan memahami kondisi internal dan eksternal saat Telkomsel sedang melakukan transformasi digital.

Analisa faktor ini diharapkan mampu memberikan gambaran tantangan yang dimiliki oleh NSM Group Telkomsel dalam proses transformasi digital sehingga membantu NSM Group dalam menyusun strategi yang tepat dalam mengakselerasi dan optimalisasi transformasi digital yang saat ini sedang berjalan.

Penelitian yang akan datang diharapkan dapat melakukan studi yang lebih mendalam terkait strategi yang tepat dalam proses transformasi digital di NSM Group dengan memperhatikan faktor-faktor tantangan yang ada mulai dari yang paling dominan hingga yang submisif.

Kata Kunci: Tantangan Transformasi Digital, Analisis Faktor, *Network Services Management Group*, faktorisasi